

Обзорная статья

УДК 37.0+372.016:811.161

**Теоретические и практические аспекты изучения цифрового этикета****Людмила Николаевна Вьюшкова**

Новосибирский государственный педагогический университет, Новосибирск, Россия, l\_vjushkova@mail.ru

**Артем Александрович Вьюшков**

Управление МВД России по городу Новосибирску, Новосибирск, Россия, mirrorer@yandex.ru

*Аннотация.* Цель исследования – рассмотрение с методической точки зрения основных проблем, связанных с этикетом педагогического общения в виртуальном пространстве и выработка практических рекомендаций по их преодолению. С точки зрения теории исследуются функции цифрового этикета, формы этикетной коммуникации в виртуальном пространстве и соотношение различных терминов, обозначающих это явление. В статье сделана попытка найти ответы на главные практические вопросы: Насколько актуально обучение цифровому этикету? Каковы цель и содержание обучения этикету в виртуальном пространстве? В качестве ответа на вопрос «Как учить цифровому этикету?» предложен разработанный в процессе мозгового штурма регламент этикета электронной деловой переписки.

*Ключевые слова:* цифровой этикет, цель и содержание обучения, этикет деловой переписки

Review article

**Theoretical and practical aspects of studying digital etiquette****Ludmila N. Vyushkova**

Novosibirsk State Pedagogical University, Novosibirsk, Russia, l\_vjushkova@mail.ru

**Artem A. Vyushkov**

Administration of the Ministry of Internal Affairs of Russia for the city of Novosibirsk, Novosibirsk, Russia, mirrorer@yandex.ru

*Abstract.* The purpose of the research is to consider, from a methodical point of view, the main problems associated with the etiquette of pedagogical communication in the virtual space and develop practical recommendations for overcoming them. From the point of view of theory, the functions of digital etiquette, forms of etiquette communication in the virtual space and the ratio of various terms denoting this phenomenon are investigated. The article attempts to find answers to the main practical questions: How relevant is digital etiquette training? What is the purpose and content of teaching etiquette in a virtual environment? As an answer to the question “How to teach digital etiquette?” the regulation of etiquette of electronic business correspondence developed in the process of brainstorming was proposed.

*Keywords:* digital etiquette, purpose and content of training, etiquette of business correspondence

Стремительно меняющееся интернет-пространство предоставляет исключительные возможности для профессионально-ориентированного общения, но оно же наполнено рисками коммуникативных провалов, что требует ответ-

ственного поведения личности. Сегодня мы наблюдаем становление особой цифровой коммуникативной культуры и формирование цифрового этикета как составляющих этого пространства.

Совершенствование коммуникативной культуры любого профессионала предполагает освоение современных высокотехнологичных способов общения. В реализации различных форм сетевой активности, основанных на службах традиционного интернета (электронная почта, веб-форумы, чаты, блоги, видеоконференции) или базирующихся на новейших технологиях Web 3.0 (“Skype”, гаджеты), востребован этикет. Он выполняет различные функции: интеграции и дифференциации членов сообщества, социализации представителей виртуальной среды, самореализации, а главное, он работает как форма регуляции общения.

Новые реалии поставили перед организаторами учебного процесса практическую задачу, требующую оперативного решения – обучение цифровому этикету как регулятору эффективного общения. Ее решение осложняется тем, что нормы этикета, в отличие от норм морали, «носят характер своего рода неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что – нет» [3, с. 185]. Освоение нового виртуального пространства заставляет нас «прописать» правила складывающегося этикета для их введения в педагогическое общение. Решая эту задачу, мы столкнулись с проблемными вопросами.

1. Насколько актуально обучение цифровому этикету?

Дистанционный формат образования подтвердил остроу обозначенной проблемы. Обучающиеся (школьники и студенты) более активны в виртуальном пространстве, часто более осведомлены о его особенностях, чем преподаватели. Но, попав из неофициальной среды коммуникации в официальную, они испытывают неуверенность при использовании тех же каналов для связи с преподавателями, представителями администрации, справедливо полагая, что

незнание этикетных норм поставит под сомнение образованность личности.

Исследования, проведенные филологами, психологами и педагогами [2; 3; 5; 7], подтвердили актуальность этой проблемы. Сегодня выявлены многообразные функции этикета в виртуальном общении, рассмотрена его связь с нормами морали, принятыми социумом, определены психологические особенности интернет-коммуникации и доказана востребованность этикета в педагогическом сетевом пространстве.

Многолетнее сотрудничество со студентами очной и заочной форм обучения в рамках реализации учебных дисциплин, руководства дипломными работами и педагогической практикой позволило нам выявить проблемные зоны, вызывающие коммуникативные сбои и провалы в организации этикетного сетевого общения.

2. Как терминологически обозначить это явление?

Сегодня для обозначения практических правил поведения личности в интернет-коммуникации как синонимы используются наименования: сетевой этикет, сетикет, нетикет (от англ. *net* – «сеть» и фр. *etiquette* – «этикет»), онлайн-этикет, цифровой этикет. Однако специалисты [6, с. 29] предлагают развести значения слов.

Термины «сетевой этикет», «сетикет», «нетикет» связаны с правилами поведения в сети на начальных этапах развития Всемирной глобальной паутины или Web 1.0 (ее особенности: электронная переписка, основная нагрузка на текст, отсутствие невербальной коммуникации), а затем и Web 2.0 (появление блогосферы, этическая направленность этикета).

Цифровой этикет является новым видом этикета на этапе развития глобальной паутины третьего поколения – Web 3.0. Это более широкое понятие, что об-

условлено его качественно новой характеристикой: взаимодействием Интернета с физическим лицом. Сегодня его обозначают как офлайн/онлайн-взаимодействие или Phygital–взаимодействие. Термин отражает объединение двух реальностей, физической и цифровой: Phygital = Physics + Digital. В настоящее время в рамках Phygital к этикетной коммуникации можно отнести взаимодействие с гаджетами и SIP-телефонию, которая позволяет привязать номер не к месту, а к человеку и поддерживает передачу не только голоса, но и видеопотока, что накладывает свой отпечаток на этикетную составляющую коммуникации. По оценке аналитиков, правила взаимодействия с гаджетами еще не выработаны, но при решении остро стоящей проблемы цифровой зависимости следует опираться на этическую установку: «В приоритете живое общение».

В целом цифровой этикет – это «и правила поведенческой культуры в виртуальном пространстве сети Интернет, и правила поведенческой культуры при взаимодействии реального и виртуального бытия современного социума» [6, с. 29].

3. Какова цель обучения цифровому этикету?

На наш взгляд, она заключается в овладении функциональным потенциалом этикета в коммуникации. Сегодня исследователи, определяя главные функции цифрового этикета, говорят о преобладании интеграционной функции, но отказывают ему в функции дифференциации людей: «он не может выполнять функцию дифференциации <...> поскольку <...> коммуникация в интернете носит нестатусный характер» [3, с. 186], отсюда следует странный вывод: «В строгом смысле этого слова сетевой этикет этикетом не является» [5, с. 17]. Чтобы опровергнуть эти утверждения, приведем пример нарушения субординации в электронной деловой переписке:

обращение старосты группы после четырех лет активного общения: «Здравствуйте, Людмилочка Николаевна!»

При определении цели обучения цифровому этикету на первый план выходит его освоение как формы регуляции виртуальной коммуникации. Для реализации этой цели следует уточнить содержание обучения.

4. Каково содержание обучения цифровому этикету?

Способность эффективно взаимодействовать в виртуальном пространстве предполагает использование знаний, умений и навыков в постоянно меняющихся ситуациях и форматах коммуникации.

Знаниевый компонент формирования навыков цифрового этикета включает в себя, на наш взгляд, следующие понятия: виртуальная коммуникация, этические законы и принципы общения, цифровой этикет, функции цифрового этикета, этикет поведения и речевой этикет, формулы речевого этикета, этикетные регламенты как правила поведения в конкретных ситуациях сетевого общения, регламент «Этикет деловой электронной переписки» и пр.

Правила поведения складываются в виртуальном общении прямо на наших глазах. Любая социальная группа может выработать и вырабатывает собственные рекомендации или использовать диктуемые интернет-площадками, и они становятся частью групповой субкультуры. Но насколько такие рекомендации универсальны и качественно ли они оформлены?

Стремление реализовать принцип универсальности приводит исследователей к тому, что сегодня из одной научной публикации в другую «кочует» набор одних и тех же рекомендаций без их критического осмысления.

Попытка проанализировать перечень правил этикета в сети сразу выявляет проблему. В одном ряду как правила

этикета предлагаются и правила этики, и правила этикета. По сути, этикет отождествляется с этикой, моралью. С точки зрения этического воспитания, хорошо лишний раз напомнить человеку о главных нравственных законах. Но с научной точки зрения «размывание» значения терминов недопустимо. Чтобы снять это противоречие, авторам подобных рекомендаций следует использовать обобщающее понятие «правилах поведения», объединяющее этику и этикет.

Определение содержания обучения требует разграничения этических законов и правил поведения, универсальных для общества, и правил цифрового этикета, имеющих, помимо общего характера, специфику, связанную с конкретными ситуациями общения в виртуальном пространстве.

Этические законы общения (истина, добро, красота) и связанные с ними принципы эффективной речевой коммуникации (гармонизирующий диалог, сотрудничество, эмоциональность, удовольствие) определены лингвотодической наукой. Многие из правил и ошибок, рассматриваемых исследователями в рамках этикета, связаны именно с этикой, моралью.

Этикет – установленный порядок поведения. Он является формой практической реализации нравственных принципов и норм, это внешняя форма проявления этики. Этикетное правило – это поступок, действие, повторяющееся в типичных ситуациях.

Этикетные рамки определены системой «материальных (физических, речевых) знаков, которые указывают на отношение говорящего к собеседнику, оценку собеседника и в то же время на оценку человеком себя, своего положения относительно собеседника» [10, с. 4–5].

К сожалению, пока не определена система этих знаков применительно к сетевому общению. В исследованиях

предпринимаются попытки классифицировать правила их использования, но деление рекомендаций на «психологические (эмоциональные, моральные), технические (оформительские) и административные» [8] не выдерживает критики с точки зрения логики. Так же, как и выделение в качестве форм этикетной коммуникации письменной, поведенческой и речевой [6, с. 28]. Видимо, авторы не считают письменную коммуникацию речью.

Традиционно этикет рассматривается как совокупность трех составляющих: этикет внешнего вида, речевой этикет и этикет поведения. В сетевом общении представлены все формы этикетной коммуникации, но на первый план выходят поведенческая и речевая. Следовательно, внутри этикетного поведения мы можем различать физические действия и речевые поступки. Например, главная этическая установка поведенческой культуры в сетевом общении: «Другой как ценность», – реализуется в конкретных этикетных поступках. Вот как обозначает их О. Лукинова в советах Telegram-канала «Цифровой этикет»: «Самый простой способ освоить цифровой – все время задавать себе вопросы: не доставляю ли я кому-либо неудобство, не подвергаю ли я кого-нибудь опасности, отнимаю ли я чье-то время, внимание (и трафик!)» [4].

Речевой этикет традиционно находится в центре внимания и изучен в большей степени [9; 10], однако и он приобретает специфику в новой реальности:

– появляются новые этикетные формулы («Доброго времени суток!»), из существующих предпочтение отдается более коротким («Hi!»);

– формируется новый стиль, соединяющий в себе признаки официально-делового и разговорного;

– устная и письменная формы речи вступают в необычные отношения: по-

являются слова, которые используются только в письменной речи (“lol” от *laughing out loud* – «громко смеяться»), с нарушением орфографии записывается устная форма слова («Здрась!»);

– активно развивается компьютерный сленг;

– рождается новый вид текста – гипертекст;

– используются новые графические средства (смайлики) и пр. [1; 7].

Физические действия и речевые поступки по-разному сочетаются в различных ситуациях сетевого общения, создавая единство правил. Мы предлагаем для его обозначения использовать термин «регламент». Регламент – это свод правил этикета для определенной ситуации сетевого общения.

Задача педагога – помочь обучающемуся овладеть навыками этикетного поведения в конкретных ситуациях сетевого общения, освоив регламенты. В условиях новых реалий сетевая коммуникация включает в себя пользование электронной почтой, непосредственное общение в сети и мессенджерах и пр. Приведем в качестве примера регламент этикета электронной деловой переписки, предложенный обучающимся. Обращаем внимание на форму речевой подачи: краткая формулировка, удобная для запоминания, и рекомендательный формат, создающий положительную установку (каждый из предлагаемых шагов – это цифровой след допущенной кем-то ошибки).

Цифровой этикет деловой переписки:

1. Название почтового ящика для деловой переписки должно включать фамилию и имя адресанта, что обеспечит быстрый поиск адресата.

2. Обязательно заполните поле «Тема», это позволит адресату отыскать ваше сообщение среди потока электронных писем.

3. Будьте лаконичны, экономьте чужое время. Используйте при деловой

переписке общепотребительные сокращения (г-н, вместо господин).

4. Создавайте электронные письма в соответствии со структурой делового этикета. В электронном письме обязательно используйте *Salutation* (приветствие), выбор приветственной фразы зависит того, насколько хорошо вы знаете адресата. *Opening sentence* (вступительное предложение) объясняет цель создания письма. *Main part* – основная часть, содержание письма. *Conclusion* (заключение) – часть, в которой вы общаете о том, что ждете (или не ждете) ответа от адресата. *Close salutation* (прощание), в котором необходимо подписаться полным именем, указав курс и группу.

5. Если вам необходимо отправить дополнительную информацию, отправляемый файл должен иметь название: конкретное содержание и имя автора, чтобы адресату легко было ответить.

6. Если адресат должен поработать с высылаемым материалом, файл необходимо отправить в изначальном виде (программ Microsoft Word, Excel). Сканы либо файлы с расширением .pdf должны иметь хорошее качество.

7. Текстовые материалы можно упаковать в один файл, если это не затруднит поиск необходимой информации внутри одного массива. Посылать несколько файлов одним архивом стоит при большом объеме информации. Но чаще адресату удобнее скачать один файл с нужной информацией, чем заниматься разархивацией.

8. Если вы ведете диалог по почте, сохраняйте исходное послание, чтобы напомнить адресату о ситуации общения. Но не злоупотребляйте использованием цитат, это увеличивает объем письма.

9. Перед отправкой проверьте созданное письмо по всем вышеназванным пунктам, а также с точки зрения правильности речи и ее соответствия деловому стилю общения.



10. Прежде чем нажать на кнопку «Отправить», посмотрите на часы. Правило этикета гласит: не беспокойте окружающих после 9 вечера и до 9 утра. Помните, что ваше сообщение сопровождается звуковым сигналом.

11. Повторная отправка сообщения свидетельствует об отсутствии выдержки. Если необходимо о себе напомнить, сделайте это максимально деликатно.

В педагогическом диалоге участвуют двое. Существуют этикетные правила и для преподавателя. Нарушение их в основном связано с соблюдением временного регламента. Общее правило гласит: преподаватель должен ответить на послание, но он сам определяет временные рамки общения и обязательно доводит их до сведения студентов:

– конечный срок отправки конкретно-го задания (*deadline*);

– срок ожидания ответа на письмо.

Очевидно, что содержание обучения цифровому этикету обусловлено знаниями об особенностях этого явления, накопленными разными науками.

Остается главный методический вопрос: «Как учить цифровому этикету?» Надеемся, что совместными усилиями педагогическое сообщество выстроит систему принципов, методов, приемов и форм обучения цифровому этикету в рамках различных дисциплин: русский язык и культура речи, иностранный язык, информатика и др. При этом нужно учитывать, что в условиях новых информационных реалий цифровой этикет «обречен» на постоянное совершенствование, а задача педагога – культивировать правила цифрового взаимодействия в общественном сознании.

#### Список источников

1. Качанова А. А., Сабурова С. В. Речевая культура и этикет в сетевом общении: учебное пособие. М., 2021. 80 с.
2. Кочкарева И. В. Знакомство с цифровым этикетом: электронная переписка при дистанционном обучении // Развитие образования. 2021. Т. 4, № 1. С. 47–50.
3. Лазар М. Г. Сетевой этикет как форма регуляции виртуальной коммуникации // Ученые записки РГГМУ. 2006. № 3. С. 184–193.
4. Лукинова О. Как не бесить друг друга в Интернете [Электронный ресурс]. URL: <https://www.litmir.me/br/> (дата обращения: 10.10.2021).
5. Малькова Е. Ю. Этические проблемы виртуальной коммуникации: автореф. дис. ... канд. филос. наук. СПб., 2004. 17 с.
6. Мамина Р. И., Елькина Е. Е. Сетевое общество и его реалии: цифровой этикет // Дискурс. 2019. Т. 5, № 2. С. 24–34.
7. Интернет коммуникация как новая речевая формация: монография / под ред. Е. Н. Колокольцевой, О. В. Лутовиновой. М., 2016. 328 с.
8. Сетевой этикет [Электронный ресурс]. URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Сетевой\\_этикет](https://ru.wikipedia.org/wiki/Сетевой_этикет) (дата обращения: 10.10.2021).
9. Стернин И. А. Русский речевой этикет. Воронеж, 1996. 73 с.
10. Формановская, Н. И. Употребление русского речевого этикета. М., 1982. 196 с.

#### Информация об авторах

**Л. Н. Вьюшкова** – кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры английского языка, Новосибирский государственный педагогический университет

**А. А. Вьюшков** – специалист отделения профессиональной подготовки отдела по работе с личным составом, Управление МВД России по городу Новосибирску

**Information about the Authors**

**L. N. Vyushkova** – Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of English Language, Novosibirsk State Pedagogical University

**A. A. Vyushkov** – Specialist of the Department of Professional Training of the Department for Work with Personnel, Administration of the Ministry of Internal Affairs of Russia for the city of Novosibirsk

*Статья поступила в редакцию 24.10.2021; одобрена после рецензирования 29.10.2021; принята к публикации 01.11.2021.*

*The article was submitted 24.10.2021; approved after reviewing 29.10.2021; accepted for publication 01.11.2021.*